



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 1 de 8

**Número Razón Social**

6437	MARQUES, SEBASTIAN ANDRES
7318	ARLINK S.A.
10221	TELECOM ARGENTINA S.A.
11928	CABLE TELEVISORA COLOR S.A.
14605	INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES S.A.
16049	ELECTRONICA MENDOZA S.A.
17212	EDENRED ARGENTINA S.A.
18629	AMX ARGENTINA S.A.
20042	ACP INGENIERIA EN SISTEMAS S.R.L.
20444	EXPRESS SOFTWARE & HARDWARE S.A.
20644	R.G. INGENIERIA Y COMPUTACION S.R.L.
20666	TRANS INDUSTRIAS ELECTRONICAS S.A.
20725	D.E.A.M. S.R.L.
20816	XNATIVA TECHNOLOGY S.A.
21240	ZARRAGA, FERNANDO MARCELO
24693	TELEFONICA MOVILES ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA
28264	TECSA INGENIERIA S.R.L.
29418	UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA
29711	EXO S.A.
31497	SU PAPEL S.A.
35659	ANDREANI LOGISTICA S.A.
36985	ASOCIACION MENDOCINA DE PROFESIONALES DE LA DANZA
37088	SONDA ARGENTINA S.A.
38378	CYT COMUNICACIONES Y TELEMATICA S.R.L.
40751	CIRION TECHNOLOGIES ARGENTINA SA
45526	OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR S.R.L.
45975	SENRA, JORGE ALEJANDRO
46904	W M ARGENTINA S.A.
49542	AHUMADA, SERGIO ALFREDO
50263	ACCESS S.R.L.
51152	AUTHENWARE ARGENTINA S.A.
54667	FEMENIA, MIGUEL CARLOS
56192	REDINFO TELEINFORMATICA S.A.
56356	INFOCUYO S.A.
56393	BARAHONA, CARLOS MARCELO



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 2 de 8

<b>Número</b>	<b>Razón Social</b>
57306	NOMADE SOFT S.R.L.
62195	STORELLI, RODOLFO ERNESTO
62203	IRAM INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION
62661	DE LIBERATO, CARLOS HECTOR
64412	CORREO OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA S.A.
65970	CUARTAS, NICOLAS
65983	GRILI, HELVIO
66937	INTEMA COMUNICACIONES S.A.
69099	MARAVILLA, NORA GLADYS
71311	NUÑEZ, CESAR EDUARDO
79994	TELMEX ARGENTINA S.A.
80299	GRUPO GALMES S.R.L.
81624	GRACIELA EDITH ROVERA SRL
84896	SERVICIOS PRIMARIOS DE SALUD S.R.L.
87079	IBAZETA SANCHEZ, MARCOS ARIEL
89065	BURRIGUINI, JUAN PABLO
90183	R-LINK S.A.
91609	SURELY S.A.
91926	PUGLESI, DIEGO EDGARDO
94714	GABRIELLI, FERNANDO CARLOS
94831	CADENACI S.A.
96528	SOCIEDAD ITALIANA DE BENEFICENCIA EN BS AS
97093	CEDI CONSULTING S.R.L.
97973	CARRETERO, JOSE DAVID
99170	PATAGONIA GREEN S.A.
101043	ULTIMA MILLA S.A.
103172	CASTILLO, DIEGO ALBERTO
103195	RODRIGUEZ, PEDRO FRANCISCO
103253	DELICIO , SERGIO ALEJANDRO
104232	GRUPO MENDOTEC S.A.
104393	RODRIGUEZ, JESUS DAVID
106200	3D INGENIERÍA S.A.
106299	IDEC GPS S.A.
107142	AVANTICA S.A.
107399	TEC DATA CUYO S.A.



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 3 de 8

<b>Número</b>	<b>Razón Social</b>
107563	ID GROUP S.A.
108348	CRYSTAL SOLUTIONS SA
111047	MANUCHA, HERMELINDA MARIA
112156	FERRARIS, ALEJANDRO PABLO
114152	MEGATRANS S.A
119496	BARBERA, JULIO ARIEL
119515	COBALTO S.A.
122344	MONTEVERDI, GUSTAVO ARIEL
122738	CONSULTORA LOGISTICA AMBIENTAL S.A.
128302	AMBITO COMERCIAL S.A.
129391	REHUE S.A.
131150	ELECTROSOFT S.A.
134731	BOLLATI, RAUL DARIO
135952	HINOJOSA, MARCELA MARIA SILVINA
144689	IAFIS ARGENTINA S.A.
144870	REDES DEL OESTE S.A
145875	INFOGOV S.A.
146836	BETTERA, ALEJANDRO JAVIER
146901	TAPIA MULTIMEDIA S.A.
148048	P&L CORP S.A.
150176	IJ INTERNATIONAL LEGAL GROUP S.A.
150843	OCP TECH S. A.
150901	GRUPO ANFER S.A.
150986	COTELCO TELECOMUNICACIONES SA
152097	PLETTAC ELECTRONICS ARGENTINA S.A.
152823	HIGH SECURITY S.A.
154296	ITIERS BUSINESS TECHNOLOGIES S.A.
154892	VIAL-SIEPV S.A.
154971	SERVICIOS DE COMUNICACIONES S.R.L. - SER COM S.R.L.
156328	JAIME LANDE Y ASOCIADOS S.A.
158071	GISIS S.A.
158398	DICLA S.R.L.
159630	ARDANAZ S.A.
165392	PEREZ, MARIA SOL
169001	OLLER, GUSTAVO DAVID



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 4 de 8

**Número Razón Social**

170141	QUIROGA KELLEMBERGER, CAROLINA IVANA
170759	LAGRACE LOGISTIC S.R.L.
171847	GRUPO MARSAN S.A.
173717	ZUCHELLI S.A.
175120	SOSA, MARIA ALICIA
177204	QUICK SUPPLIES S.R.L.
178975	TECNET ARGENTINA S.A.
179446	DELICIO, FRANCO ALEJANDRO
180216	SIELCON S.R.L.
182071	GLOBAL SENEG S.R.L.
183332	ROSENBLAT, EZEQUIEL DAVID
183797	HERNÁNDEZ, MARCELO DARÍO
184398	ALBREMATICA S.A.
185964	EX-CLE S.A.
187568	TECNOLOGIA Y COMUNICACION DEL VALLE S.R.L.
187635	BROT S.A.
188340	COMPAÑIA ARGENTINA DE TRANSPORTE AUTOMOTOR INTERNACIONAL SA
189048	DE BENEDECTIS ABAURRE, WALTER ADRIAN
189130	ARMY TECHNOLOGIES S.A.
189151	RODRIGUEZ, DANIEL GUSTAVO
190454	NET REDES Y COMPUTACION S.R.L.
192786	SEYLO S.A.
193772	DOSP MENDOZA S.A.
193776	VEC SRL
194696	C & S INFORMATICA S.A.
196364	DCE S.A.
196468	R1 CONSULTING GROUP SA
196856	NTT DATA ARGENTINA S.A.
198805	TECHNOLOGY BUREAU S.A.
199207	DESTEFANI, JOSE LUIS
199573	B4 HOLDING S.R.L.
202316	CONSTRUCCIONES DEREK S.A.
202927	QUINTO IMPACTO SRL
204649	APACHE SOLUTIONS S.A.S.
207721	EMZT SRL



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 5 de 8

<b>Número</b>	<b>Razón Social</b>
208091	MALAMUD, MARCOS ARIEL
208117	FULLMED S.A.S.
208617	VIGITERRA S.A.
209015	DAIKO S.R.L.
210572	EQALQ S.R.L.
211068	QUINTAL PUGLIOLI, JANET PAOLA
211184	POWDER S.A.
211384	SOLAR MENDOZA ENERGIAS RENOVABLES S.A.S.
213011	TECNOLOGIA BIOIN S.A.S.
213677	T.T.M. DESARROLLOS S.A.
213848	INTERBRAIN SAS
214098	TRANSBAP S.A
214702	ICONO S.A.
215351	G.P.S.P. ARGENTINA SRL
215473	MIXPLAY SA
216743	INTERACCION CONSULTORA SAS
217009	MARTIN, PABLO SEBASTIAN
218131	ORGANIZACION TINDARI S.A.S
218917	MANGIONE, GUILLERMO ENRIQUE
221378	NAXOS KUT SA
222786	SERVICIO INTEGRAL INGENIERÍA Y OBRA SAS
224336	BIOBOX S.A.
225359	JEREB CORIA, VERA
225945	MARTELOSSI, ROLANDO GABRIEL
226314	SCIGLIOTTO, GUILLERMO EDUARDO
228908	TERRITORIO DE LEONES SAS
229180	EXIA SOFTWARE S.A.S.
230090	IDEALES TRASANDINOS S.A
230514	IANARDI MORETTI, JULIAN
230593	DOBLE T S.A.S.
231555	PERCOM SA
231586	DIBUSOFT S.A.
231660	IFX NETWORKS ARGENTINA SRL
231782	95 MERO DATA SAS
232222	ENRATIO S.A.



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 6 de 8

<b>Número</b>	<b>Razón Social</b>
233206	ABTIO S.A
233450	ROSPIDE, JUAN EMILIANO SEBASTIAN
234308	CONIRRAD SRL
235179	SAGUAN, GABRIEL ANTONIO
236098	DYD SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS
236203	SERVICIOS Y CONSULTORIA SA KARSTEC SA UTE
237367	SEWCO S.A.
237858	CONSULTORA IMC SAS
238307	ENYTEC SAS
238987	BIWELL SAS
239561	MOGHAMES, JUAN MANUEL
239686	CUENCO TECH S.A.
239744	SEGARRA, MATIAS ORLANDO
240209	DOLCEMASCOLO, MIGUEL RAFAEL
240240	ASTRA-CAPITAL S.A.S.
240865	GALACA SOFTWARE FACTORY S.A.S.
241292	CLIF SAS
241365	PAROZ LABS S. A.
241523	GUTIERREZ, CARLOS NORBERTO
241726	EL VALHALLA SAS
241874	CAPCON SAS
242041	CRUZ, FLORENCIA BELEN
242115	LOPEZ, FLORENCIA AILEN
242211	ATAGUILE, ADRIANA MABEL
242216	QUALIRED MENDOZA SRL
242640	MTCI ASOCIADOS SAS
242646	TARMACO INGENIERIA SAS
242778	CHAPO SAS
242781	GOAL SYSTEMS ARGENTINA S.A.
243089	SOLUTIONS 360 SAS
243450	ECOINNOVA S.A.S
243458	WIFLY S.A.,
244094	NATURAL TERRA SA
244178	BARBAGALLO RENTAL PICK UP & TRUCK S.A.
244465	FONTANA Y ASOCIADOS SRL



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 7 de 8

<b>Número</b>	<b>Razón Social</b>
244523	SOMOS RED S.A
244541	CONFIBER SAS
244636	IGVTEC SAS
244709	MAZZIOTTI, JULIETA
244774	D8LABS SAS
244850	POWERSIS TECNOLOGIA SAS
245005	AIRATA S.A.
245089	MATIC SOLUCIONES SRL
245616	REVENUE MANAGEMENT S.A.S.
245653	SALEC SAS
245693	DEKA LYSEIS S.A
246171	SAIDT S.A.
246268	GLOBAL SOLUTIONS SRL
246276	JET IRON TECHNOLOGY SA
246513	AUREOINNOVA S.A.S.
247345	SIA SISTEMAS S.A,
247454	BOTVIEW S.A.S
247707	SCAFI, LEONARDO VALENTINO
247877	FARJO, MARIA CONSTANZA
248148	SOLORZA, NICOLAS ARIEL
248295	PROSPITTI, SERGIO OSVALDO
248959	SQA S.A.
248987	HOLOS ARGENTINA S.A
249022	MATEWARE SAS
249033	RECYCLER SA
249450	INERGIA SRL
249492	CARRIZO, JORGE LUIS
249713	IT DEALS SA
249740	GRUPO VICNET S.R.L.
249770	CONVALOR S.A.
249797	SERVICIOS DE BIENESTAR DIGITAL SRL
249816	MARTINEZ, MARIANO CRISTIAN
249867	VITA, MARIANO MIGUEL
250057	HERRERA CAZAR, MARIA FLORENCIA
250251	GRUPO VALUAR SAS



**Listado Proveedores Invitados**  
**Licitación Pública N° 2/2026-961**

Fecha: 05/06/26

Hora: 15:49:12

Página: 8 de 8

<b>Número</b>	<b>Razón Social</b>
250372	DATA CLOUD S.A.
250780	NAJAR, MARIA BELEN
250837	DIVENTO S.A.S
250838	ACACIA SECURITY SAS
250880	MANEGIT SAS
250894	ARES ARGENTINA S.R.L.
250976	GIG PLATFORM SAS
251030	BAGATOLLI, MARIA FERNANDA
251416	MEGAGEOGRAPHYC S.A.S.
251431	PREVI SRL
251877	GILL, LUCAS MATIAS
251889	QTES SAS
251921	DATAWISE S.A.
252021	RS SOLUCIONES SAS
252441	FABRIS, MARCELO
252769	CODING WAYS S.A.S.
252831	ACONCAGUA PARK SERVICE S.R.L
252899	CONEXAR TELECOMUNICACIONES S.A.S.
252944	VANTAC S.A.S.
253051	POLBAR SAS
253053	GONZALEZ PELLEGRINI, ANDREA MARIEL
253085	BARBOZA, PABLO MARTIN
253113	MD SOLUCIONES SUSTENTABLES SAS
253366	PIXART SRL
253387	ZAFIRUS TECHNOLOGIES SRL
253613	RAUNA S.A.
253616	ACERTIS S.A.
253725	PREVENCION TECNOLOGICA SA
253767	CABI S.A.



**Gobierno de la Provincia de Mendoza**  
"Año del 90° Aniversario de la Fiesta Nacional de la Vendimia"

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe Importado**

**Número:**

Mendoza,

**Referencia:** INVITACION PROVEEDORES

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.



**Certificado de Publicación**

**Fecha:** 05/06/26  
**Hora:** 15:49:56  
**Página:** 1

**Datos de Licitación**

<b>Ejercicio</b>	<b>CUC</b>	<b>Tipo de licitación</b>	<b>Número</b>
2026	961	4	2

**Descripción**

LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA DESTINADA A LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EN LA INFRAESTRUCTURA DE TI.

**Valor del pliego** 0 **DÓLARES** **Presupuesto Oficial** 4500,00 DÓLARES

**Fecha de apertura** 17/06/26 **Hora de apertura** 12:

**Repartición destino**

<b>Nº Expediente</b>	<b>Letra</b>	<b>Año</b>	<b>Ambito</b>	<b>Tipo PA</b>	<b>Nro Copias</b>	<b>DV</b>
3678180	- E -	2026	80271		0	

**Mantenimiento de oferta**

SEGÚN PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES.

**Garantía de oferta**

SEGÚN PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES.

**Lugar de entrega**

SEGÚN PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES.

**Vigencia del contrato**

SEGÚN PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES.

**Forma de pago**

SEGÚN PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES.

**Organismo Licitante** ADMINISTRADORA PROVINCIAL DEL FONDO

**Tipo de contratación** P

**Domicilio presentación de ofertas**

MONTEVIDEO 456, 2º PISO, CIUDAD DE MENDOZA

**Domicilio de apertura de ofertas**

MONTEVIDEO 456, 2º PISO, CIUDAD DE MENDOZA

**¿Tiene financiación internacional?** R **¿Es alquiler?** N

**Datos de Publicación**

<b>Usuario</b>	<b>Primera Publicación</b>	<b>Hora</b>
0961CARMON	<b>Fecha</b> 05/06/26	15:42:29

<b>Usuario</b>	<b>Ultima Publicación</b>	<b>Hora</b>
0961CARMON	<b>Fecha</b> 05/06/26	15:42:29



**Gobierno de la Provincia de Mendoza**  
"Año del 90° Aniversario de la Fiesta Nacional de la Vendimia"

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe Importado**

**Número:**

Mendoza,

**Referencia:** CERTIFICADO PUBLICACION

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.

**RESOLUCIÓN N° 471/2026**

Asunto: **APROBACIÓN LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA DESTINADA A LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EN LA INFRAESTRUCTURA DE TI.**

Mendoza, 3 de junio de 2026.

**VISTO**

El Expediente Electrónico N° EX-2026-03678180- -GDEMZA-FTYC caratulado “Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox”, y;

**CONSIDERANDO**

Que mediante Resolución N° 10/2016 del Órgano Colegiado de la Administradora Provincial del Fondo se estableció el Régimen de Contrataciones de la Institución, aprobándose la aplicación del régimen de contrataciones previsto en la Ley N° 8.706 y su Decreto Reglamentario N° 1000/2015;

Que, en Orden N° 3, obra pedido de la Subdirección de Innovación y Procesos en el que solicita iniciar las gestiones para la contratación del servicio de soporte y monitoreo remoto Proxmox por un plazo de doce (12) meses;

Que, a los fines de establecer el monto de la contratación de referencia y determinar luego el encuadre jurídico que corresponde aplicar para ella, el Departamento Servicios Administrativos ha considerado el monto abonado a la actual proveedora en el último mes, el cual se eleva a la suma de dólares estadounidenses cuatrocientos cincuenta (U\$S 450) por lo que, en función de la cotización del dólar estadounidense tipo vendedor publicada por el Banco de la Nación Argentina a la fecha de cálculo, la cual asciende a pesos un mil cuatrocientos diez (\$ 1.410), el monto total de la contratación en moneda pesos, por un plazo de doce (12) meses, alcanza a pesos siete millones seiscientos catorce mil (\$ 7.614.000);

Que, en Orden N° 5, rola Certificado Negativo emitido por la Dirección de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes de la Provincia;

Que, en Orden N° 6, obra Nota de Pedido del servicio de referencia por el monto proporcional de la contratación correspondiente al presente ejercicio, a cuyos fines es utilizó el tipo de cambio vendedor del dólar estadounidense publicado por el Banco de la Nación Argentina vigente a la fecha de emisión de la referida Nota, el cual asciende a pesos un mil cuatrocientos quince (\$ 1.415), arrojando un total para el año en curso, de pesos

cuatro millones cuatrocientos cuarenta y seis mil setecientos cincuenta con setenta centavos (\$ 4.446.750,70);

Que, en Orden N° 10, consta Volante de Imputación Preventivo emitido por el Departamento Contabilidad correspondiente a la contratación del servicio por el período junio a diciembre de 2026;

Que, en Orden N° 20, en cuanto al encuadre contable de la contratación por los meses correspondientes al ejercicio 2027, el Departamento Contabilidad informa que la contratación que se propicia debe encuadrarse en los términos del artículo 100 inciso f) de la Ley 8.706, que establece: "... No podrán comprometerse erogaciones susceptibles de traducirse en afectaciones de créditos de presupuesto para ejercicios futuros, salvo en los siguientes casos: ... f) Para el inicio del proceso de compra de artículos, prestaciones u otros que por su naturaleza o destino deban necesariamente encontrarse provistas para las jurisdicciones y unidades organizativas de la Administración Central desde el primer día del ejercicio fiscal siguiente. En estos casos podrá iniciarse el proceso de compras correspondiente, e inclusive adjudicarse, en el ejercicio anterior al de su devengamiento. A los fines de llevar un registro de estas adquisiciones, el Poder Ejecutivo podrá habilitar el presupuesto vigente a partir del 01 de septiembre de cada año, pero con cargo al año siguiente. La imputación en cuestión tendrá características de provisorias, quedando en estado definitivo al momento de que la misma cuente con el crédito votado en la nueva ley de presupuesto...";

Que, en función del monto de la contratación que se propicia, el cual asciende a pesos siete millones seiscientos catorce mil (\$ 7.614.000), y en virtud de las disposiciones legales vigentes, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 2° inciso d) de la Resolución N° 10/2016 emanada del Órgano Colegiado de esta Institución, corresponde a la Dirección Ejecutiva de la Administradora autorizar el llamado a licitación pública para dicha contratación;

Que el Departamento Servicios Administrativos juntamente con División Sistemas han elaborado el Pliego de Condiciones Particulares y el Pliego de Especificaciones Técnicas, a fin de garantizar a los oferentes el principio de igualdad, competencia y libre concurrencia, contemplado en el ordenamiento legal vigente;

Que, en Orden N° 23, División Asesoría Letrada toma intervención y entiende que del análisis del proyecto de resolución y de los Pliegos de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas obrantes en Orden N° 17, no existen objeciones legales sustanciales que realizar a los mismos, advirtiendo la necesidad de corregir en el artículo 5 del Pliego de Condiciones Particulares, la inscripción indicada en recuadro para la presentación del sobre con la oferta, ya que en el mismo se consigna "Contratación Directa" en lugar de "Licitación Pública";

Que este acto se dicta en virtud de las disposiciones del artículo 2º inciso d) de la Resolución N° 10/2016 emitida por el Órgano Colegiado de la Administradora Provincial del Fondo y conforme a lo dispuesto en los artículos 7º y 9º de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 9.003.

Por ello,

**LA DIRECCIÓN EJECUTIVA  
DE LA ADMINISTRADORA PROVINCIAL DEL FONDO**

**RESUELVE:**

**Artículo 1:** Apruébase el llamado a Licitación Pública destinada a la provisión del servicio de soporte técnico especializado en infraestructura de TI, en el día y hora publicados en el sitio web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza.

**Artículo 2:** Apruébase el Pliego de Condiciones Particulares y el Pliego de Especificaciones Técnicas que obran como Anexos I y II, respectivamente, de la presente resolución, para el llamado a licitación pública aprobado en el artículo anterior.

**Artículo 3:** Instrúyase al Departamento de Servicios Administrativos a llevar a cabo todos los actos útiles y necesarios para que el llamado aprobado en el artículo 1 de la presente, se realice a través del sitio web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza, en el marco de las disposiciones comprendidas en la Ley N° 8.706 y su Decreto Reglamentario N° 1000/2015.

**Artículo 4:** Designanse como integrantes de la Comisión de Preadjudicación a la Subdirectora de Administración y al Auditor Interno y de Control de Gestión de la Administradora Provincial del Fondo.

**Artículo 5:** El gasto que demande el cumplimiento de la contratación que se propicia por la presente se atenderá con la Partida Presupuestaria N° 41301 - Servicios del presupuesto vigente.

**Artículo 6:** Autorízase al personal de la Sección Compras del Departamento Servicios Administrativos a certificar que la/s firma(s) inserta(s) en el documento de garantía previsto en el Anexo II del Pliego de Condiciones Particulares, guarda(n) similitud con la(s) registrada(s) en el legajo inscripto en el Registro Único de Proveedores de la Provincia de Mendoza, o que la(s) misma(s) ha(n) sido puesta(s) ante sí, certificación que sólo será

válida para el acto licitatorio que se tramita en el Expediente Electrónico N° EX-2026-03678180- -GDEMZA-FTYC caratulado “Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox”.

**Artículo 7:** Publíquese y archívese.

## **ANEXO I - RESOLUCIÓN N° 471/2026**

### **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES**

#### **ARTÍCULO 1º: OBJETO - PLAZO**

El presente pliego tiene como objetivo establecer los lineamientos y requisitos técnicos para la contratación del servicio de soporte técnico especializado en la infraestructura de TI por un período de doce (12) meses, garantizando su disponibilidad, seguridad y rendimiento óptimo.

La infraestructura de TI que requiere soporte técnico está compuesta por tres (3) nodos marca Supermicro tipo x86-64 (EPYC de 3ª generación) configurados en un clúster Proxmox VE que a su vez contiene distintas máquinas virtuales y contenedores que ejecutan módulos y tecnologías que conforman el funcionamiento propio del clúster. En adelante, a todo este conjunto se lo denominará “**la plataforma**”.

#### **ARTÍCULO 2º: FECHA Y LUGAR DE APERTURA DE OFERTAS**

El día y hora publicados en la página web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza, se procederá al acto de apertura de ofertas, el cual se realizará en la sede central de “**la Administradora**”, sita en calle Montevideo N° 456, 3° piso de la Ciudad de Mendoza.

#### **ARTÍCULO 3º: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA**

Los oferentes deberán constituir garantía de mantenimiento de oferta equivalente al uno por ciento (1%) del monto total ofertado, conforme al [ANEXO II - DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#) del presente Pliego de Condiciones Particulares.

#### **ARTÍCULO 4º: PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS**

Los oferentes se obligan a mantener sus propuestas por el término de treinta (30) días hábiles a contar desde el día inmediato siguiente al del acto de apertura de las ofertas. Si los oferentes no manifestaran en forma fehaciente su voluntad de no renovar la oferta con una antelación mínima de diez (10) días hábiles al vencimiento del plazo, la oferta presentada se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

#### **ARTÍCULO 5º: FORMA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

Los oferentes presentarán su oferta en soporte papel, a mérito de la excepción dispuesta en el Artículo 11 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, en original, en la sede central de “**la Administradora**”, hasta el día y hora publicados en la página web de la Dirección General de Contrataciones y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza. La propuesta deberá estar firmada, en todas sus hojas, por el oferente o su representante legal, con aclaración de firma.

El sobre se presentará con la inscripción que a continuación se indica:

<p style="text-align: center;"><b>ADMINISTRADORA PROVINCIAL DEL FONDO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>LICITACIÓN PÚBLICA PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EN INFRAESTRUCTURA DE TI</b></p> <p style="text-align: center;">Fecha y hora de Apertura: (la publicada en página web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza)</p>
--

El sobre con la oferta deberá contener:

1. La oferta económica, en original, según modelo de Planilla de Cotización, que obra en [ANEXO I -PLANILLA DE COTIZACIÓN](#).
2. Constitución de domicilio especial en la Provincia de Mendoza.
3. Pliego de Condiciones Particulares y Pliego de Especificaciones Técnicas, circulares y/o aclaratorias (en caso de emitirse), debidamente firmados en todas sus hojas.
4. Constancias de inscripción en impuestos nacionales (ARCA) y en el Impuesto sobre los Ingresos Brutos de la Provincia de Mendoza (como contribuyente local o comprendido en el régimen de Convenio Multilateral, según corresponda).
5. Garantía de Mantenimiento de Oferta conforme a lo establecido en el [ARTÍCULO 3°: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#) y al [ANEXO II – DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#).
6. Certificado de Visita Obligatorio conforme a lo establecido en el [ARTÍCULO 6°: VISITA OBLIGATORIA – REPRESENTANTE DE LA ADMINISTRADORA](#) y en el [ANEXO IV - CERTIFICADO DE VISITA - RECONOCIMIENTO TÉCNICO](#).
7. Constancia de Inscripción en el Registro Único de Proveedores (RUP).
8. Oferta Técnica en base a los lineamientos dispuestos en el [ARTÍCULO 7°: LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS](#) y en el [PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS](#).
9. Formulario de Notificación Electrónica conforme al [ANEXO III - FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA](#).
10. Formulario de Adhesión al Sistema de Transferencias Electrónicas conforme al [ANEXO V -SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS](#).
11. Acreditación de antigüedad mínima de tres (3) años en la actividad que habilita al oferente para la prestación del servicio objeto de la licitación.
12. Listado de antecedentes comerciales, detallando: a) nombre de la empresa u organización, b) descripción de servicio prestado, c) nombre y apellido de contacto y d) teléfono o correo electrónico de contacto.

Podrán ser subsanados los requisitos enunciados anteriormente que no se encuentren comprendidos en el artículo 17 del Pliego de Bases y Condiciones Generales. A tal fin, la Comisión de Preadjudicación otorgará al oferente un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación pertinente, bajo apercibimiento de proceder al rechazo de la oferta. De igual modo, los oferentes estarán obligados a presentar y brindar toda la documentación y/o información complementaria que le sea requerida por ésta, siendo su inobservancia causal de rechazo de la oferta.

#### **ARTÍCULO 6º: VISITA OBLIGATORIA – REPRESENTANTE DE LA ADMINISTRADORA**

Los oferentes deberán realizar una visita técnica obligatoria - presencial o virtual - para el reconocimiento integral necesario para la presentación de la propuesta técnica y económica.

A fin de coordinar una visita e interiorizarse del proyecto, los oferentes deberán contactarse con personal técnico de “**la Administradora**”, siendo el representante designado el Sr. Alejo Rodríguez a través de los siguientes datos de contacto: mail: [arodriguez@ftyc.gob.ar](mailto:arodriguez@ftyc.gob.ar), en horario de lunes a viernes de 8:30 a 13:30hs.

La visita técnica obligatoria podrá realizarse hasta tres (3) días corridos anteriores a la fecha de apertura de sobres.

“**La Administradora**” proveerá el certificado debidamente firmado por el agente técnico designado, conforme al [ANEXO IV - CERTIFICADO DE VISITA - RECONOCIMIENTO TÉCNICO](#).

#### **ARTÍCULO 7º: LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS**

Los oferentes deberán contestar taxativamente todos los puntos del Pliego de Especificaciones Técnicas, desarrollar los servicios propuestos y brindar toda información adicional que permita una correcta evaluación de la oferta en su conjunto. No se aceptarán expresiones generalizadas, tales como “... de acuerdo a pliego...” o “... según lo solicitado...” como identificación del equipamiento y de los servicios ofrecidos.

#### **ARTÍCULO 8º: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

La Comisión de Preadjudicación elevará a “**la Administradora**” un informe no vinculante del análisis de admisibilidad y conveniencia de las ofertas presentadas. A tal efecto la Comisión solicitará informe técnico a División Sistemas de “**la Administradora**” para la evaluación de las propuestas.

Las ofertas se calificarán, en función de lo establecido en el artículo 19 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$0,50 \times A + 0,35 \times B + 0,15 \times C = \text{calificación alcanzada por el oferente}$$

Valores para la calificación:

A. PRECIO OFERTADO		B. ANTECEDENTES COMERCIALES Y CONTRACTUALES		C. ACREDITACIÓN ODS	
Menor precio	1,0	Muy bueno	1,0	Muy bueno	1,0
Segundo lugar	0,8	Bueno	0,6	Bueno	0,6
Tercer lugar	0,6	Regular	0,3	Regular	0,3
Cuarto lugar	0,5	Malo	0,1	Malo	0,1

#### **ARTÍCULO 9º: ADJUDICACIÓN**

“La Administradora” se reserva el derecho de aceptar la oferta que a su juicio satisfaga en mejor forma sus intereses o desecharlas todas si lo estima conveniente sin que por tal motivo el oferente tenga derecho a reclamo o indemnización alguna.

#### **ARTÍCULO 10º: CONFIDENCIALIDAD**

Todos los datos e información de “la Administradora” que sean procesados, como así también los resultados de todo proceso o comunicación escrita entre partes, son considerados, por ambas partes, información confidencial, propiedad exclusiva de “la Administradora”, no adquiriendo “el Adjudicatario” ningún derecho sobre la información que es puesta a su disposición en virtud del objeto y trato sucesivo de la relación entre partes.

#### **ARTÍCULO 11º: GARANTÍA DE ADJUDICACIÓN**

En garantía de cumplimiento de la adjudicación, “el Adjudicatario” deberá constituir una garantía equivalente al cinco por ciento (5%) del monto total adjudicado, dentro del plazo y de acuerdo a las modalidades establecidos en los incisos a) a j) del artículo 24 del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

#### **ARTÍCULO 12º: INCUMPLIMIENTO - SANCIONES**

Para el caso que “el Adjudicatario” no cumplimente en los plazos y con las especificaciones previstas en el Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas, será pasible de las sanciones y multas que se disponen en el artículo 154 del Decreto N° 1000/2015.

A tales efectos, el mero incumplimiento de “el Adjudicatario” en sus obligaciones contraídas, hará presumir su responsabilidad. Para liberarse de la misma, el proveedor deberá justificar y probar que el incumplimiento ha obedecido a razones de fuerza mayor ajenas al riesgo empresario.

### **ARTÍCULO 13º: LIQUIDACIÓN Y PAGO**

Cumplidas las prestaciones encomendadas, objeto de la presente licitación pública, “**el Adjudicatario**” presentará mensualmente un informe detallado de los servicios prestados y factura del canon correspondiente, bajo las siguientes condiciones:

1. Factura Electrónica B o C a nombre de Administradora Provincial del Fondo, CUIT N° 30-68413756-1.
2. Período de facturación: mensual, por mes vencido, debiendo explicitarse el período en la factura.
3. Plazo para presentación de la factura: dentro de los siete (7) días hábiles de finalizado el mes junto con Constancia de Cumplimiento Fiscal o Constancia de Cumplimiento Fiscal con Deuda Regularizada vigente emitida por ATM y constancia de inscripción en ARCA.

La factura deberá ser emitida en moneda de curso legal (pesos) considerando el tipo de cambio vendedor publicado por el Banco de la Nación Argentina el día previo a su emisión.

La factura será conformada por División Sistemas de “**la Administradora**”, una vez que constate la ejecución del servicio, cumplido lo cual, se dará curso a la liquidación y pago correspondiente conforme a las siguientes pautas:

1. Plazo para el pago: dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir de la conformidad de recepción de la factura, siempre que se cuente con Constancia de Cumplimiento Fiscal o Constancia de Cumplimiento Fiscal con Deuda Regularizada vigente emitida por ATM.
2. Forma de pago: mediante transferencia bancaria a la cuenta declarada por el oferente conforme [ANEXO V - SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS](#).

Las facturas se considerarán recepcionadas cuando se cumplimenten las condiciones antes mencionadas en su totalidad, de lo contrario no se dará curso al trámite de pago de las mismas.

### **ARTÍCULO 14º: RESCISIÓN**

“**La Administradora**” podrá rescindir el contrato de prestación del servicio con treinta (30) días de anticipación, comunicándolo a “**el Adjudicatario**” por medio fehaciente.

### **ARTÍCULO 15º: CONSULTAS**

Toda consulta al Pliego de Condiciones Particulares y al Pliego de Especificaciones Técnicas, como así también sobre sus respectivas circulares o aclaratorias, en caso que se emitan, deberá ser formulada únicamente por los oferentes a través de sus titulares, su/s representante/s legal/es o su/s apoderado/s, por escrito, dentro de los plazos previstos en el

artículo 8 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, dirigida al Departamento Servicios Administrativos, debiendo presentarse en la sede central de “**la Administradora**”, en días hábiles y en horario de 8:00 a 13:00 horas, o vía e-mail a: [arodriguez@ftyc.gob.ar](mailto:arodriguez@ftyc.gob.ar) (consultas técnicas) y [mpuelles@ftyc.gob.ar](mailto:mpuelles@ftyc.gob.ar) (consultas generales).

**ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN**

Mendoza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026

**OFERENTE:** \_\_\_\_\_  
**CUIT:** \_\_\_\_\_  
**DOMICILIO LEGAL:** \_\_\_\_\_  
**TELÉFONO:** \_\_\_\_\_

De conformidad al Pliego de Condiciones Particulares y al Pliego de Especificaciones Técnicas, sírvase cotizar con destino a la Administradora Provincial del Fondo:

Detalle	Cantidad	Precio Mensual	Precio Total
Servicio de Soporte Técnico Especializado en Infraestructura de TI	12 meses	U\$S	U\$S

El precio deberá cotizarse con IVA incluido, en moneda DÓLAR ESTADOUNIDENSE con dos (2) decimales únicamente, caso contrario se procederá a “eliminar directamente a partir del segundo dígito”.

\_\_\_\_\_  
Firma del oferente

\_\_\_\_\_  
Aclaración y D.N.I.

\_\_\_\_\_  
Carácter

**ANEXO II - DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA**

**PAGARÉ A LA VISTA SIN PROTESTO EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES**

Mendoza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026

Inscripción en RUP N° \_\_\_\_\_

Por U\$S \_\_\_\_\_

A la vista pagaré/emos a la Administradora Provincial del Fondo, o a su orden, sin protesto, la suma de dólares estadounidenses (EN LETRAS) \_\_\_\_\_ (U\$S \_\_\_\_\_) (EN NÚMEROS), importe de garantía de oferta de la contratación que tramita en Expediente Electrónico N° EX-2026-03678180- -GDEMZA-FTYC, caratulado "Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox" a entera satisfacción y en todo de acuerdo a lo estipulado en el Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas, pagadero en la Ciudad Capital de Mendoza. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto Ley N° 5965/1963, este pagaré podrá presentarse al cobro dentro del plazo de tres (3) años a contar de la fecha de su libramiento.

Apellido y Nombre o Razón Social \_\_\_\_\_  
Domicilio (calle y número) \_\_\_\_\_  
Localidad \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_  
Aclaración \_\_\_\_\_

**CERTIFICACIÓN**

Esta Institución certifica que la(s) firma(s) inserta(s) en el presente documento, guarda(n) similitud con la(s) registrada(s) en el legajo inscripto en el Registro Único de Proveedores de la Provincia de Mendoza perteneciente(s) a(l) (los) Sr.(es) \_\_\_\_\_ quien(es) lo hace(n) en carácter de \_\_\_\_\_ de la empresa \_\_\_\_\_. Esta certificación sólo es válida para el acto licitatorio y la adjudicación que se tramita en Expediente Electrónico N° EX-2026-03678180- -GDEMZA-FTYC caratulado "Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox".

Mendoza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026

### ANEXO III – FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

El que suscribe, \_\_\_\_\_, DNI N° \_\_\_\_\_, por sí / en nombre y representación de \_\_\_\_\_, CUIT N° \_\_\_\_\_ (completar según corresponda), ACEPTA que toda comunicación que realice “**la Administradora**” referida a decisiones administrativas definitivas, emplazamientos, citaciones, vistas o traslados y demás comunicaciones que dicha Autoridad dispusiere, sea efectuada mediante notificación electrónica en el Domicilio Electrónico que se declara más abajo.

En tal sentido ACEPTA que la mencionada comunicación tiene y cumple con las exigencias establecidas en el Ley N° 9.003 de Procedimiento Administrativo.

Además, declara conocer que:

- ✓ Las comunicaciones realizadas en la dirección de correo declarada producirán todos sus efectos legales desde el momento de entrega en el correo del destinatario (confirmación automática de entrega), sirviendo en su defecto la que se solicite y envíe el destinatario del acto.
- ✓ La dirección de correo electrónico declarada subsistirá hasta tanto sea reemplazada por otra, debiendo notificarse por escrito y en forma fehaciente el cambio a la Administradora Provincial del Fondo.

A tal efecto, DECLARA formalmente como Domicilio Electrónico, en el cual recibirá todas las notificaciones electrónicas que me efectúe la Administradora Provincial del Fondo, el siguiente:

\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

También DECLARA conocer la dirección de correo electrónico del NOTIFICADOR de “**la Administradora**” que se detalla a continuación:

[vrodriguez@ftyc.gob.ar](mailto:vrodriguez@ftyc.gob.ar)

El que suscribe afirma que los datos consignados en este formulario son correctos y completos y que ha confeccionado el presente con carácter de declaración jurada.

\_\_\_\_\_  
Firma del oferente

\_\_\_\_\_  
Aclaración y D.N.I.

\_\_\_\_\_  
Carácter

#### ANEXO IV – CERTIFICADO DE VISITA – RECONOCIMIENTO TÉCNICO

Se deja constancia que en el día de la fecha y a los fines de la exigencia prevista en el Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas, en el marco del Expediente Electrónico N° EX-2026-03678180- -GDEMZA-FTYC caratulado “Renovación Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo Remoto Proxmox”, el/la Sr./Sra. \_\_\_\_\_ ha realizado una completa verificación y ha obtenido la información necesaria para la elaboración de la oferta técnica y económica.

\_\_\_\_\_  
Firma del oferente

\_\_\_\_\_  
Aclaración y D.N.I.

\_\_\_\_\_  
Carácter

\_\_\_\_\_  
Representante de la Administradora  
Aclaración/Sello

Ciudad de Mendoza, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2026

**ANEXO V – SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS  
ELECTRÓNICAS DE FONDOS**

El que suscribe, \_\_\_\_\_, en mi carácter de titular/representante legal/apoderado (tachar lo que no corresponda) de \_\_\_\_\_ manifiesta, en carácter de Declaración Jurada, que adhiere al sistema de pago a través de Transferencia Electrónica de Fondos, de acuerdo a los términos y condiciones contenidos en la presente solicitud, los cuales acepta y declara conocer, por lo que autoriza a que todo pago que deba realizar “**la Administradora**”, en concepto de cancelación de deudas a mi/nuestro favor (tache lo que no corresponda), por cualquier concepto, sea efectuado en la cuenta bancaria que se detalla en la presente.

Asimismo, afirma que la información consignada en este formulario es correcta y completa y que esta declaración jurada se ha confeccionado sin omitir dato alguno que deba contener, siendo fiel expresión de la verdad.

<b>DENOMINACIÓN DE LA CUENTA</b>	
BANCO	
SUCURSAL DEL BANCO	
TIPO DE CUENTA <sup>(1)</sup>	
N° DE CUENTA	
N° DE CUIT	
N° DE CBU	

(1) Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Caja Especial.

La orden de transferencia de fondos a la cuenta arriba indicada, efectuada por “**la Administradora**” dentro de los términos contractuales, con sus correspondientes retenciones de Seguridad Social, Impuesto sobre los Ingresos Brutos e Impuesto a las Ganancias, extinguirá la obligación del deudor por todo concepto, teniendo validez todos los depósitos que allí se efectúen, hasta tanto cualquier cambio que se opere en la misma le sea notificado fehacientemente a “**la Administradora**”.

**Asimismo, me comprometo a informar, en el momento de la presentación de la factura, los cambios realizados en mis inscripciones impositivas (ARCA / ATM).**

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_  
Firma y aclaración: \_\_\_\_\_

## ANEXO II - RESOLUCIÓN N° 471/2026

### PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### 1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

##### 1.1 ALCANCE

El servicio incluye:

##### 1.1.1 SOPORTE PREVENTIVO

- Monitoreo de salud de la plataforma (clúster y nodos).
- Actualización de versión de la plataforma una vez que dicha versión se considere óptima.
- Actualización de las versiones y/o distribuciones de programas y/o aplicaciones de software de base instaladas y configuradas en la plataforma.
- Implementación de parches de seguridad en el software de base para mitigar vulnerabilidades conocidas.

##### 1.1.2 SOPORTE CORRECTIVO

- Diagnóstico y resolución de fallas de la plataforma según la correspondiente clasificación de severidad. Ver punto "Clasificación de Severidad de Incidentes".
- Optimización de la plataforma según recomendaciones y mejores prácticas.

##### 1.2 EXCLUSIONES

El servicio NO incluye:

- Actualización o reemplazo de hardware.
- Soporte a aplicaciones fuera de las especificadas.
- Soporte a usuarios finales.
- Recuperación de datos fuera de los respaldos previamente configurados.

##### 1.3 MODALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- Vigencia: mínimo siete (7) horas mensuales no acumulables durante doce (12) meses.
- Modalidad: Remoto a través de VPN.
- Horario de soporte: El servicio se brindará en horario laboral de 8:00 a 15:00 horas. Excepcionalmente, solo para incidentes de severidad crítica, podrá solicitarse asistencia fuera de este horario.
- Medios de contacto: Los canales de atención serán sistema de ticketing, mensajería instantánea y teléfono.

##### 1.4 CLASIFICACIÓN DE SEVERIDAD DE INCIDENTES

Se establecen los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la criticidad del problema:

Severidad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	Plataforma caída o inoperable	1 hora	4 horas
Alta	Degradación severa del servicio	2 horas	8 horas

Media	Problema que afecta parcialmente el servicio	4 horas	24horas
Baja	Consultas o mejoras sin impacto inmediato	24 horas	72horas

## 2. PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES

### Paso1: Registro del Incidente

- El usuario reporta el incidente a través del sistema de ticketing, mensajería instantánea o teléfono.
- Se asigna un número de ticket y se clasifica la severidad del incidente según la tabla de SLA.

### Paso 2: Atención del Incidente

- El soporte técnico revisa el incidente dentro del tiempo de respuesta estipulado.
- Se realiza un diagnóstico preliminar.

### Paso 3: Seguimiento y Resolución

- Se mantiene informado al usuario sobre el estado del incidente y el tiempo estimado de resolución.
- Una vez resuelto, se documenta la solución en el sistema de ticketing para futuras referencias.

### Paso 4: Cierre del Incidente

- Se notifica al usuario la resolución del problema.
- El usuario verifica y confirma la solución antes del cierre definitivo del ticket.

\_\_\_\_\_  
Firma del oferente

\_\_\_\_\_  
Aclaración y D.N.I.

\_\_\_\_\_  
Carácter